Information & Communication
Mode d'emploi

Retour d'expérience

XXème congrès SFHH
Nice 2009

Catherine Décade
Cadre infirmier hygiéniste
Centre médical de Forcilles-77150 Férolles-Attilly
decade@forcilles.com

Information & Communication
Mode d'emploi

Pour qui ?

Les professionnels

Les usagers : patients, visiteurs

Sur quoi & quand ?

Programmable

Programme du CLIN

Tableau de bord ministériel des infections nosocomiales (IN)

Suivi des Indicateurs de Qualité définis localement, données épidémiologiques

Retour sur évaluations

Journées nationales d'action

Plan national de lutte contre les IN

Recommandations professionnelles, gestion des DM* invasifs

Éducation des usagers

NON Programmable

Expositions à risque infectieux

*DM Dispositif Médical

Information & Communication
Mode d'emploi

Quels objectifs ?

- **Informer** de façon générale sur la politique de la LIN*
- **Former** les professionnels
- **Éduquer** les usagers
- **Rassurer** les usagers

*Lutte contre les infections nosocomiales

Définitions

Information

Action de s'informer, d'informer,de renseigner
= Annoncer, documenter, éclairer, prévenir, savoir, signifier

Communication

Action de communiquer d'établir une relation avec autrui, écouter
=Transmettre, donner connaissance, **faire partager à quelqu'un**

Pourquoi ?

But : **Démarche explicative** de **transparence**,
et d'amélioration de la Qualité des Soins

Réglementation

- **Circulaire DGS/DHOS n°645 du 29 décembre 2000 :**

Missions du CLIN : formation/information des professionnels, information des patients…

- **CSP : art.R6111-9** obligation d'une information synthétique sur le programme annuel de LIN remise avec le livret d'accueil
- **CSP : art.R6144-30-6** pour le secteur public et **art.R6111-6** pour le secteur privé : Convocation des représentants des usagers aux séances du CLIN présentant le programme d'action et le rapport d'activité annuels
- **Loi du 4 mars 2002** Droits et Information du patient
- **Loi du 13 août 2004** information des usagers conférée à la HAS (IDMIN)
- **Circulaire DHOS/DGS n°599 du 13 décembre 2004** la mise en place d'un tableau de bord par établissement
- **Arrêté du 15 avril 2008** relatif au contenu du livret d'accueil des établissement de santé (programme annuel synthétique de LIN de l'établissement)
- **Rapport d'orientation** =>Phase organisation de la LIN 2009 -2012 Articulation des acteurs de la LIN: il est abordé la possibilité d' information complète des usagers avec le livret d'accueil…

Réglementation

- **Certification V 2007**

❑ Chapitre1

Référence 2 : place du patient & son entourage

Référence 5 : politique de communication interne externe

❑ Chapitre 2

Référence 13 programme de surveillance et de prévention du risque infectieux

Critère 13e : information du patient dans le cadre de l'alerte, de phénomène épidémique

❑ Chapitre 3

Référence 19 : l'information du patient

Critère 19d : le patient est informé de la survenue d'un évènement indésirable grave lors de sa prise en charge

❑ Chapitre 4

Référence 44 : évaluation des politiques & du management

Information & Communication
Demande & Implication des usagers

Démarche des usagers : un impact sur la réglementation

- Création du LIEN (1998) => Création des états généraux (2007)

- L'**IDMIN** (Information et de développement de la médiation sur les infections nosocomiales) devient ***MIDISS*** (Mission pour le développement de la Médiation, de l'Information et du Dialogue pour la Sécurité des Soins)

Puis

depuis le 1er janvier 2009

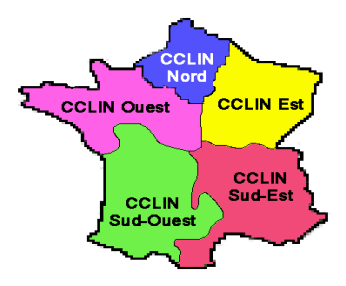
la MIDISS a rejoint les équipes du Médiateur de la République afin de créer un **Pôle Santé et Sécurité des Soins** dédié à l'information des usagers et à la médiation entre les patients et les professionnels de la santé

Comment ?

Information & Communication
Mode d'emploi

Les outils disponibles prêts à l'emploi :

- **Sites des 5 CCLINs**

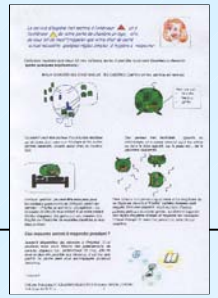


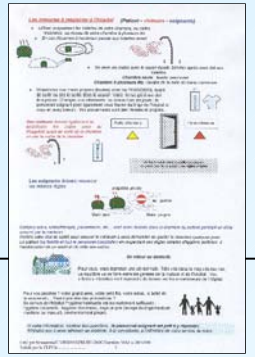
PRECAUTIONS RECOMMANDEES
- EN HOSPITALISATION OU SOINS A DOMICILE -
PRECAUTIONS RECOMMANDEES
- AU DOMICILE -
- EN MAISON DE RETRAITE OU SOINS DE LONGUE DUREE -
VOUS ETES PORTEUR D'UNE BACTERIE MULTI-RÉSISTANTE AUX ANTIBIOTIQUES (BMR)

Personnalisable

Plaquettes Précautions particulières

- Les **travaux locaux** des collègues : listes de diffusion Nosobase, NCHH, interCLINs …



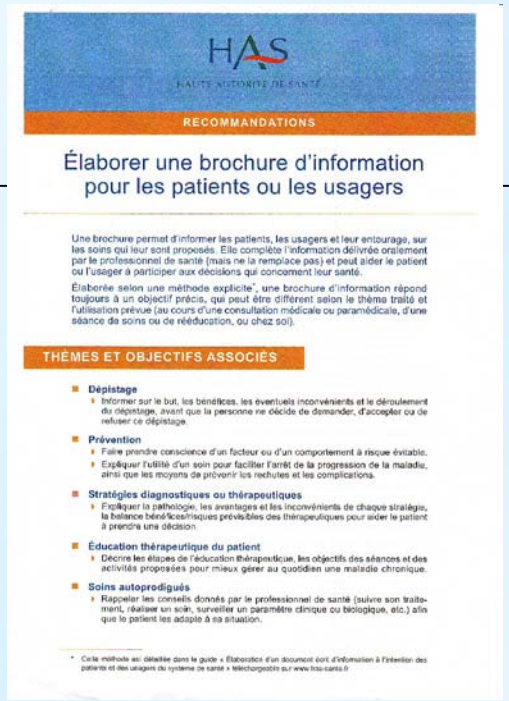


Comment ?

Information & Communication
Mode d'emploi

Les outils pédagogiques pour créer ses propres documents :

- **HAS**
- **Ministère de la Santé, InVS…**


HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RECOMMANDATIONS

Élaborer une brochure d'information pour les patients ou les usagers

Une brochure permet d'informer les patients, les usagers et leur entourage, sur les soins qui leur sont proposés. Elle complète l'information délivrée oralement par le professionnel de santé (mais ne la remplace pas) et peut aider le patient ou l'usager à participer aux décisions qui concernent leur santé.

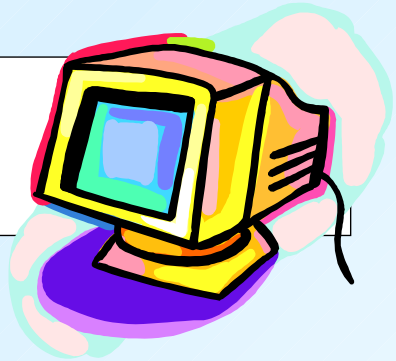
Élaborée selon une méthode explicite*, une brochure d'information répond toujours à un objectif précis, qui peut être différent selon le thème traité et l'utilisation prévue (au cours d'une consultation médicale ou paramédicale, d'une séance de soins ou de rééducation, ou chez soi).

THÈMES ET OBJECTIFS ASSOCIÉS

- **Dépistage**
  - Informer sur le but, les bénéfices, les éventuels inconvénients et le déroulement du dépistage, avant que la personne ne décide de demander, d'accepter ou de refuser ce dépistage.
- **Prévention**
  - Faire prendre conscience d'un facteur ou d'un comportement à risque évitable.
  - Expliquer l'utilité d'un soin pour faciliter l'arrêt de la progression de la maladie, ainsi que les moyens de prévenir les rechutes et les complications.
- **Stratégies diagnostiques ou thérapeutiques**
  - Expliquer la pathologie, les avantages et les inconvénients de chaque stratégie, la balance bénéfices/risques prévisibles des thérapeutiques pour aider le patient à prendre une décision.
- **Éducation thérapeutique du patient**
  - Décrire les étapes de l'éducation thérapeutique, les objectifs des séances et des activités proposées pour mieux gérer au quotidien une maladie chronique.
- **Soins autoprodigués**
  - Rappeler les conseils donnés par le professionnel de santé (suivre son traitement, réaliser un soin, surveiller un paramètre clinique ou biologique, etc.) afin que le patient les adapte à sa situation.

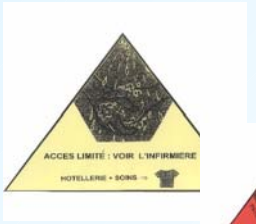
* Cette méthode est détaillée dans le guide « Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé » téléchargeable sur www.has-sante.fr

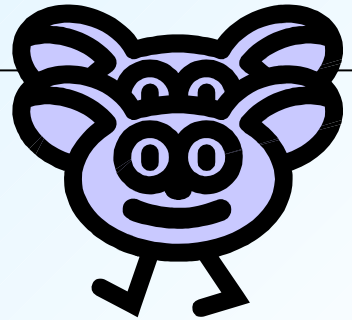
Information & Communication



Modes de transmission

- Affichage (lieux stratégiques)
- Distribution de documents papier
- Plateau repas (serviettes, sets imprimés…)
- Badges
- Diffusion audiovisuelle/chaîne TV interne/ diaporamas
- Intranet
- internet
- Journées, manifestations
- Mascottes, logos (symboles…)





Exemples de cas concrets

CENTRE MEDICAL DE FORCILLES

Hôpital Privé PSPH - 300 lits

2/3 SSR – 1/3 CS

Cas concrets
dans un établissement de santé

- Les axes de travail du CLIN au CMD Forcilles

  - **PREVENTION**
  - **SURVEILLANCE**
  - **FORMATION/INFORMATION**
  - **EVALUATION**
  - **COMMUNICATION**

Quel est le public ciblé?

Echangeons sur nos outils

Exemples de supports

Sur quoi veut on communiquer ?

Cibles Professionnels & Usagers

Information Patients & Visiteurs, livrets d'accueil : synthèse du programme CLIN

Le **CLIN**, **C**omité de **L**utte contre les **I**nfections **N**osocomiales, du Centre Médical de Forcilles **vous présente** :
Les grandes lignes de son **programme 2009**
L'**EOH**, Equipe **O**pérationnelle d'**H**ygiène, en assure sa **réalisation** et le **bilan**.

REGLEMENTATION
Une **veille règlementaire** est assurée par l'**EOH**

5 GRANDS AXES

PREVENTION 1
- **Hygiène des mains** et utilisation d'une Solution Hydro Alcoolique **(SHA)**
- **Port du masque** & précautions particulières
- **Hygiène** environnementale : **eau, air, surfaces, linge, déchets**
- **Antibiotiques** et bonnes pratiques
- Hygiène en **restauration**
- **Risques épidémiques**…

SURVEILLANCE 2
- **Infections nosocomiales** associées aux soins et des Bactéries Multi Résistantes **(BMR)** dans tous les services
- **Environnementale**
- **Dispositifs médicaux** : contrôles des coloscopes, fibroscopes…

FORMATION 3
- CORrespondants en HYGiène **(CORHYG), personnels, usagers**
- Hygiène des mains, des locaux…

EVALUATION 4
- Evaluations et **audits de pratiques** d'hygiène en **soins, restauration, hôtellerie…**

COMMUNICATION VERS LES USAGERS 5
- **Actions d'information & de formation avec les représentants des usagers :** affichage des **indicateurs** qualité,**évènements indésirables…**

L'EOH reste à votre écoute aux postes :
6107 Cadre infirmier hygiéniste
6181 Secrétariat

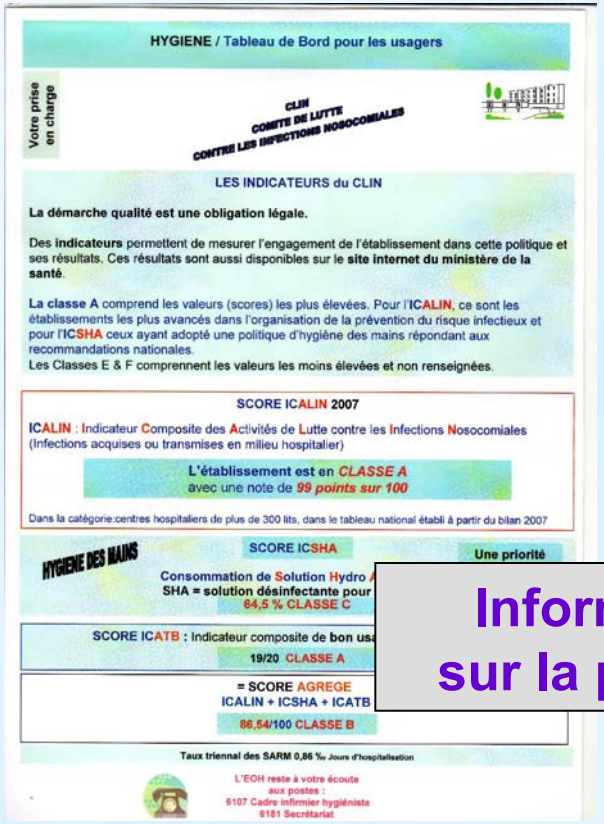
Formats différents : affiches, marque pages, …

Information générale sur la politique de la LIN

Le CLIN, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, du Centre Médical de Forcilles vous présente :
Les grandes lignes de son programme 2009
L'EOH, Equipe Opérationnelle d'Hygiène, en assure sa réalisation et le bilan.
REGLEMENTATION
Une veille règlementaire est assurée par l'EOH
5 GRANDS AXES
PREVENTION
•Hygiène des mains et utilisation d'une Solution Hydro Alcoolique (SHA)
•Port du masque & précautions particulières
•Hygiène environnementale : eau, air, surfaces, linge, déchets
•Antibiotiques et bonnes pratiques
•Hygiène en restauration
•Risques épidémiques…
SURVEILLANCE
•Infections nosocomiales associées aux soins et des Bactéries Multi Résistantes (BMR) dans tous les services
•Environnementale
•Dispositifs médicaux : contrôles des coloscopes, fibroscopes…
FORMATION
•CORrespondants en HYGiène (CORHYG), personnels, usagers
•Hygiène des mains, des locaux…
EVALUATION
•Evaluations et audits de pratiques d'hygiène en soins, restauration, hôtellerie…
COMMUNICATION VERS LES USAGERS
•Actions d'information & de formation avec les représentants des usagers : affichage des indicateurs qualité,évènements indésirables…
L'EOH reste à votre écoute aux postes :
6107 Cadre infirmier hygiéniste
6181 Secrétariat

Cible Professionnels & Usagers

Affiches
Tableau de bord des indicateurs ministériels…


HYGIENE / Tableau de Bord pour les usagers
Votre prise en charge
CLIN
COMITE DE LUTTE
CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES
LES INDICATEURS du CLIN
La démarche qualité est une obligation légale.
Des indicateurs permettent de mesurer l'engagement de l'établissement dans cette politique et ses résultats. Ces résultats sont aussi disponibles sur le site Internet du ministère de la santé.
La classe A comprend les valeurs (scores) les plus élevées. Pour l'ICALIN, ce sont les établissements les plus avancés dans l'organisation de la prévention du risque infectieux et pour l'ICSHA ceux ayant adopté une politique d'hygiène des mains répondant aux recommandations nationales.
Les Classes E & F comprennent les valeurs les moins élevées et non renseignées.
SCORE ICALIN 2007
ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales
(Infections acquises ou transmises en milieu hospitalier)
L'établissement est en CLASSE A
avec une note de 99 points sur 100
Dans la catégorie:centres hospitaliers de plus de 300 lits, dans le tableau national établi à partir du bilan 2007
HYGIENE DES MAINS
SCORE ICSHA
Une priorité
Consommation de Solution Hydro
SHA = solution désinfectante pour
64,5 % CLASSE C
SCORE ICATB : Indicateur composite de bon us
19/20 CLASSE A
= SCORE AGREGE
ICALIN + ICSHA + ICATB
86,54/100 CLASSE B
Taux triennal des SARM 0,86 ‰ Jours d'hospitalisation
L'EOH reste à votre écoute
aux postes :
6107 Cadre infirmier hygiéniste
6181 Secrétariat

HYGIENE / Tableau de Bord pour les usagers
VOTRE PRISE EN CHARGE
CLIN
COMITE DE LUTTE
CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES
LES INDICATEURS du CLIN
La démarche qualité est une obligation légale.
Des indicateurs permettent de mesurer l'engagement de l'établissement dans cette politique et ses résultats. Ces résultats sont aussi disponibles sur le site internet du ministère de la santé.
La classe A comprend les valeurs (scores) les plus élevées. Pour l'ICALIN, ce sont les établissements les plus avancés dans l'organisation de la prévention du risque infectieux et pour l'ICSHA ceux ayant adopté une politique d'hygiène des mains répondant aux recommandations nationales.
Les Classes E & F comprennent les valeurs les moins élevées et non renseignées.
La lutte contre les infections nosocomiales
SCORE ICALIN 2007
ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales
(Infections acquises ou transmises en milieu hospitalier)
L'établissement a été classé en A dans la catégorie : centres hospitaliers de plus de 300 lits
avec une note de 99 points sur 100 dans le tableau national établi à partir du bilan 2006
ORGANISATION
MOYENS
ACTIONS
Le CLIN créé en 1985, comprend des membres de tous les secteurs d'activité. Il intervient, est consulté dans tous les domaines de l'hygiène hospitalière.
Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) de 5 personnes assure la mise en oeuvre du programme d'hygiène
Des protocoles de prévention validés par le CLIN sont diffusés :
- Hygiène des mains
- Entretiens des locaux & Linge
- Hygiène alimentaire
- Hygiène et soins
- Entretiens des locaux & Déchets...
Leur application et leur efficacité sont vérifiées lors d'enquêtes et contrôles réguliers.
SCORE ICSHA
Une priorité pour chacun
64,5 % Classe C
SCORE AGREGE
86,54/100 CLASSE B
Pour plus d'information l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène reste à votre disposition aux postes 6107 ou 6181

Information générale sur la politique de la LIN

Cible Usagers

plaquettes information Hygiène Générale

Tryptique

CENTRE MEDICAL DE FORCILLES
Hôpital Privé P.S.P.H.
77150 FEROLLES-ATTILY
Tel : 01 60 64 60 60

Service Hygiène à votre écoute
Cadre infirmier hygiéniste ☎ 01 60 64 61 07
Secrétariat ☎ 01 60 64 61 81

Je suis hospitalisé(e)
Ensemble nous participons à la prévention des infections nosocomiales
Et respectons les règles :

D'HYGIENE

Voici un support d'information pour vous permettre de mieux connaître les principes importants ; pour tout renseignement complémentaire contactez l'équipe de soins ou le service d'hygiène.

Vous informer c'est déjà vous soigner !

Patients à l'admission

Plaquette recto verso

pour les Visiteurs

Je rends visite à un patient

Visiteurs, Patients, Soignants
Ensemble nous participons à la prévention des infections acquises à l'hôpital (infections nosocomiales)
Respectons les règles

Afin de protéger nos patients

- Limitez le nombre de visiteurs dans la chambre

Afin de protéger vos enfants

HYGIENE ALIMENTAIRE

L'établissement interdit tout apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur.

SHA

Désinfectez vos mains avec le produit désinfectant Solution Hydro Alcoolique (SHA) mis dans la chambre de votre patient

En entrant et en sortant de la chambre

HYGIENE ET SOINS

Respectez les consignes d'hygiène.
Ne touchez pas aux pansements, au matériel médical, aux perfusions de vos proches…

HYGIENE DES LOCAUX

La chambre

Pour votre confort et votre sécurité, entretenus quotidiennement par l'équipe d'Hôtellerie, merci de **respecter la propreté** des locaux : chambres, des sanitaires, couloirs et lieux communs…

Visiteurs à l'accueil

Éducation des usagers
Rassurer les usagers

! Outils d'aide
à l'information/communication
Pour les professionnels

Cible Usagers

plaquettes information

Portage et/ou infections liées aux soins

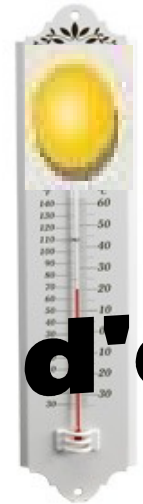
Éducation des usagers
Rassurer les usagers

! Outils d'aide
à l'information/communication
Pour les professionnels

Cible Professionnels

Au CMD Forcilles

Les SHA… c'est l'affaire de SHAcun !



ICSHA

fond d'écran ordinateur

SHA Avant

SHA Après

Formation des professionnels

Cible Professionnels & Usagers

Information spécifique sur la prévention du risque infectieux

Formation professionnels
Rassurer les usagers

Affiches A4 => A3
Sur les portes des salles pose KT, soins DIVC…

Cible Professionnels & Usagers

Information sur les SHA

Mise en place d' **AFFICHETTES**
dans les chambres de patients et lieux de soins

2009

2008

Formation des professionnels
Éducation des usagers

Cible Professionnels

Communication sur l'ICSHA

Journal local du CLIN

Formation professionnels
Suivi des indicateurs

Communication interne

Octobre 2008

Comité de rédaction : EOH

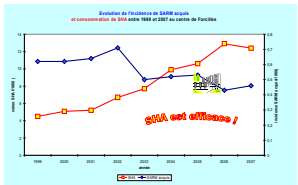
Edité par le CLIN

1 seul exemplaire par service
L'ECHO NOSO est disponible sur intranet

L'Echo noso

EDITORIAL :

Le 23 mai dernier lors de la **Journée Nationale** consacrée à **l'hygiène des mains**, vous avez pu voir une affiche faite par l'EOH de Forcilles.
Sur cette affiche (fig 1) il y avait deux courbes, une montrant la diminution des infections nosocomiales depuis l'année 2000, l'autre montrant l'augmentation de consommation de **S**olution **H**ydro **A**lcoolique **SHA** depuis l'année 2000.



(fig 1)

On pouvait penser qu'il y avait une corrélation entre les deux.
Or depuis le début de l'année 2008, on constate une diminution de la quantité de **SHA utilisée** ; alors :

- **n'attendons pas de revoir monter notre taux d'infection nosocomiale,**
- **n'attendons pas « des deux mains », utilisons beaucoup plus les SHA ;**

SHA à l'entrée **SHA** à la sortie
SHA avant **SHA** après
SHA le soir
SHA au quotidien

RAPPEL :

ICSHA indicateur du Ministère

Médecine : **7** frictions SHA/ patient/jour
SSR : **5** frictions SHA/patien/jour
REA : **47** frictions SHA/patient/jour

D. Demontrond
Président du CLIN

Dans ce numéro :

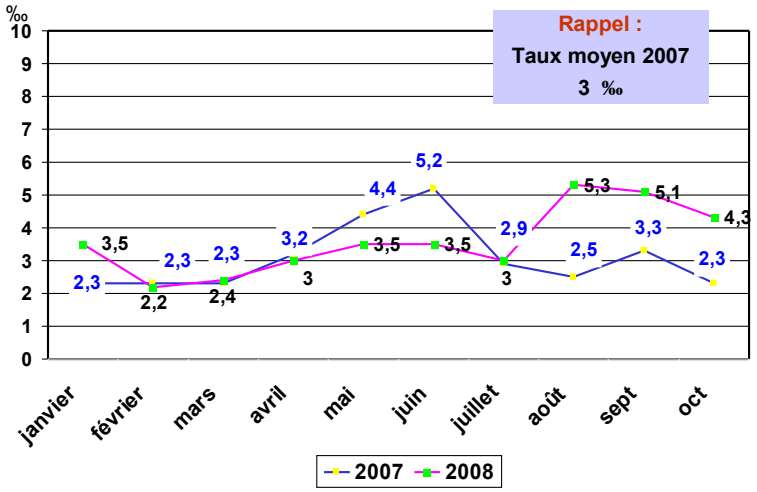
Sommaire :

Editorial p 1
Hygiène des mains p 2
Précautions standard p 3
Les gants p 4
La gestion des déchets p 5 - 9
Info masques P 10

Cible Professionnels

Suivi épidémiologique

Taux d ’infection/1000 j d’hospitalisation
années 2007-2008



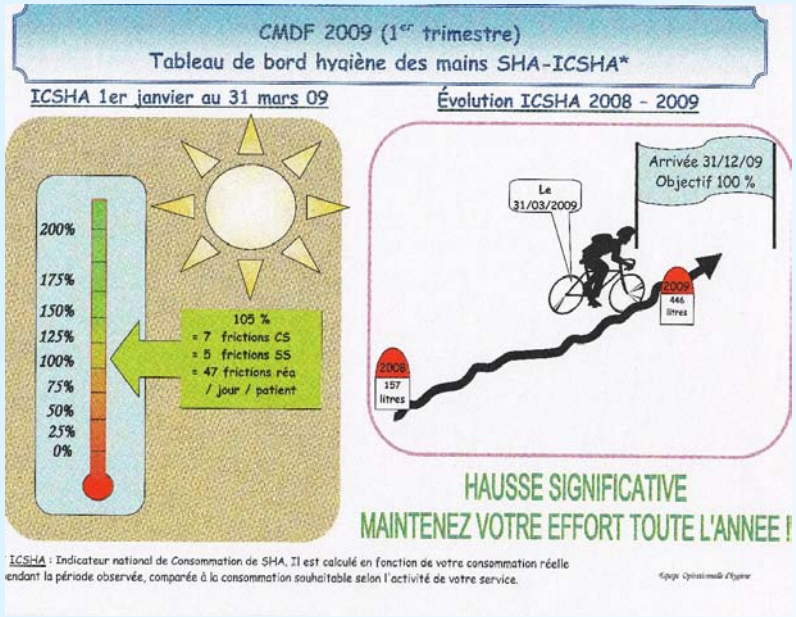
Suivi des indicateurs

Cible Professionnels

Communication sur l'ICSHA

2008

2009



Suivi des indicateurs

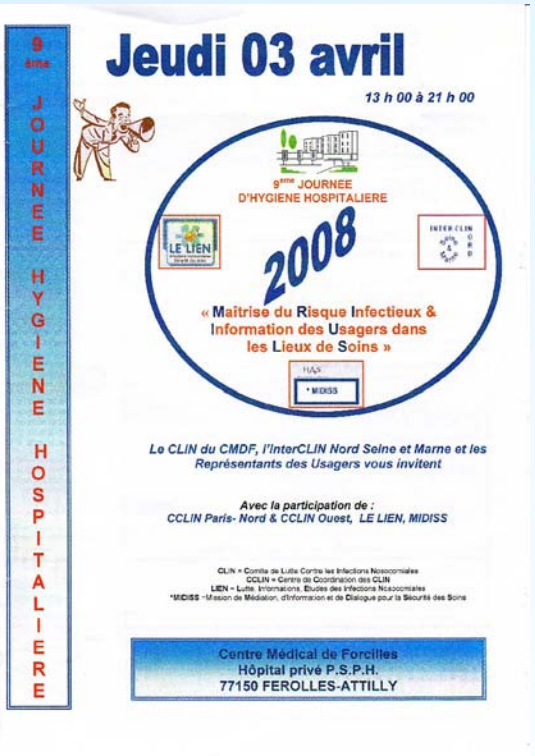
Cible Professionnels & Usagers

Communication sur les SHA

Formation des professionnels
Éducation des usagers

Cible Professionnels & Usagers

9ème Journée d'hygiène
Maîtrise du Risque Infectieux et Information des Usagers dans les Lieux de Soins


9ème JOURNEE HYGIENE HOSPITALIERE
Jeudi 03 avril
13 h 00 à 21 h 00
9ème JOURNEE D'HYGIENE HOSPITALIERE
2008
« Maîtrise du Risque Infectieux & Information des Usagers dans les Lieux de Soins »
Le CLIN du CMDF, l'InterCLIN Nord Seine et Marne et les Représentants des Usagers vous invitent
Avec la participation de :
CCLIN Paris- Nord & CCLIN Ouest, LE LIEN, MIDISS
Centre Médical de Forcilles
Hôpital privé P.S.P.H.
77150 FEROLLES-ATTILLY

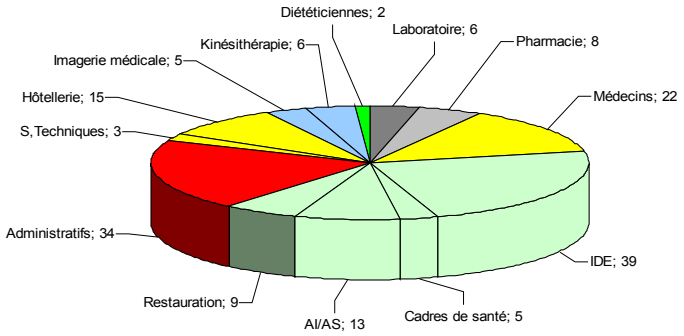
Formation des professionnels
Éducation des usagers

Cible Professionnels & Usagers

Journées d'hygiène

Répartition par secteur d'activité
2ème journée mondiale des mains
Mardi 5 mai 2009

167 professionnels du CMDF
50 extérieurs (patients visiteurs



formation/journée/5 mai 2009 1

Parcours hygiène 2008

Suivez le guide…

Un accueil
pour vous aider

Posters, Stands, Amphi… & Buffet !

N'oubliez de donner votre appréciation

1

Formation des professionnels
Éducation des usagers

Cible Professionnels & Usagers

journée nationale mains

Pour les usagers présents

- Message technique SHA sur le plateau repas des patients,
- Campagne d'affichage dans tous les services

Formation des professionnels
Éducation des usagers

- badges/slogans SHA

Présence des représentants des usagers

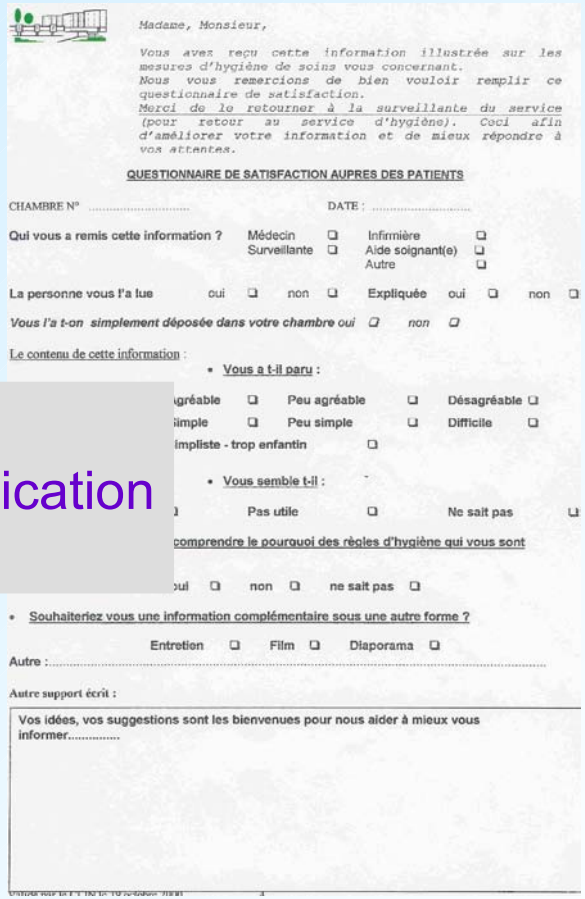
Qualité de l'information & de la communication

?

- Présentation **agréable**
- Information **claire**
- Support **utile**
- **Rassurant …**

« SHA* pour tous » - français
SHA per tutti - italien
SHA para todos - portugais,espagnol
SHA für alle - allemand
SHA for all - anglais
すべての方に"SHA"を - japonais
SHA 为大家 - chinois
SHA для всех - russe
SHA dla wszystkich - polonais
SHA للجميع - arabe
SHA για όλους - grec
SHA ho an'ny arehetra - malgache
SHA Kaikille – finnois
* SHA = solution hydro alcoolique pour désinfecter les mains

Evaluer la qualité
de l'information/Communication
délivrée


Madame, Monsieur,

Vous avez reçu cette information illustrée sur les mesures d'hygiène de soins vous concernant.
Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire de satisfaction.
Merci de le retourner à la surveillante du service (pour retour au service d'hygiène). Ceci afin d'améliorer votre information et de mieux répondre à vos attentes.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AUPRES DES PATIENTS

CHAMBRE N° ..... DATE : .....

Qui vous a remis cette information ? Médecin ❑ Infirmière ❑ Surveillante ❑ Aide soignant(e) ❑ Autre ❑

La personne vous l'a lue oui ❑ non ❑ Expliquée oui ❑ non ❑

Vous l'a t-on simplement déposée dans votre chambre oui ❑ non ❑

Le contenu de cette information :

- Vous a t-il paru :

agréable ❑ Peu agréable ❑ Désagréable ❑
simple ❑ Peu simple ❑ Difficile ❑
impliste - trop enfantin ❑

- Vous semble t-il :

Pas utile ❑ Ne sait pas ❑

comprendre le pourquoi des règles d'hygiène qui vous sont

oui ❑ non ❑ ne sait pas ❑

- Souhaiteriez vous une information complémentaire sous une autre forme ?

Entretien ❑ Film ❑ Diaporama ❑

Autre : .....

Autre support écrit :

Vos idées, vos suggestions sont les bienvenues pour nous aider à mieux vous informer.....

Conclusion

Information Communication

Notre quotidien

écoute

illustrations

Mots

Stratégie

Supports

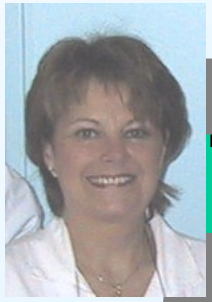
Rechercher les bons ingrédients
Bien doser…

! Au poids des mots, au choc des photos

LE SERVICE HYGIENE
L ’équipe opérationnelle d ’hygiène (EOH)

Président du CLIN
Poste 6101

Dr Laurence MARTY
Praticien hospitalier
Médecin hygiéniste
Interclin Nord Seine et Marne
3 journées par mois

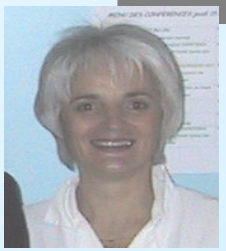


CIH Temps plein
Poste 6107

Merci à l'EOH pour sa participation au diaporama

Pharmacien
Responsable de la stérilisation

Secrétaire Temps plein
Poste 6181



Melle Anne-Sophie Touchais

Diététicienne conseil en hygiène
Service Restauration

Information & Communication
Mode d'emploi

MERCI de votre attention

ATELIER

Information et communication : mode d'emploi

Didier LEPELLETIER, Catherine DECADE, Anne-Sophie BRUNET

Thèmes de l'atelier

- Comment utiliser les supports de communication sur les IAS dans un établissements de santé ?
  - Retour d'expérience
- Gestion de la communication lors d'une situation de crise épidémique
  - Interaction avec les participants
- Attentes et compréhension des médias
  - Regard du journaliste

Gestion de la communication en situation de crise épidémique

Exemple d'une épidémie de cas de légionellose dans un ES

Synthèse

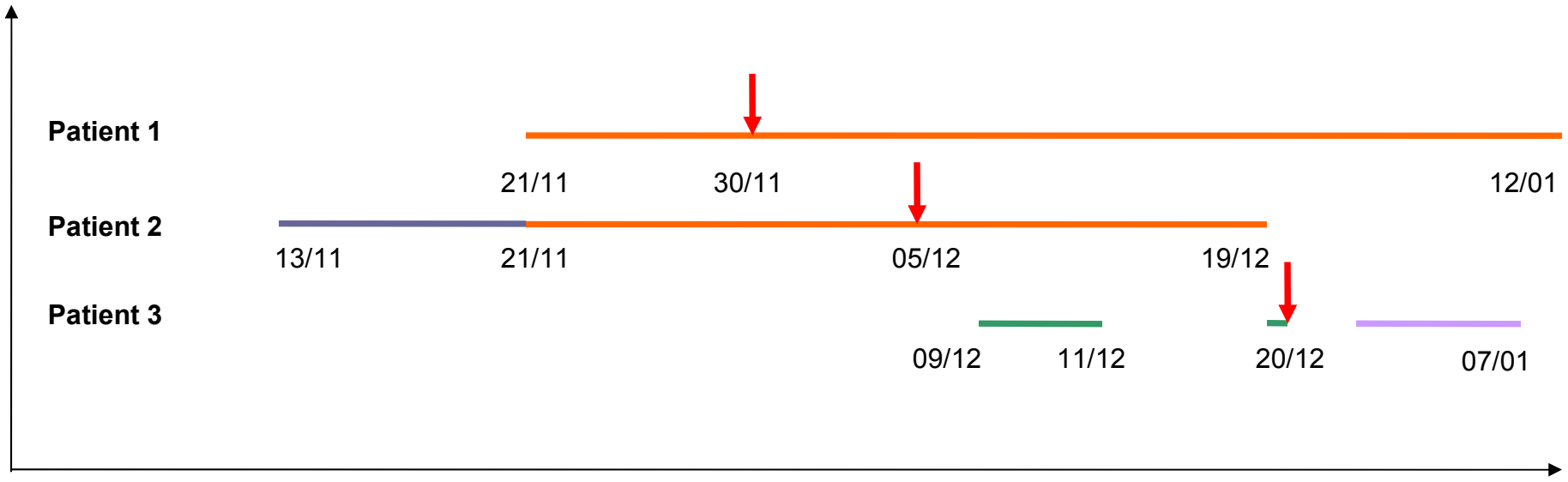
Épidémiologie

Tableau synoptique

AU TOTAL

Cas n°1 et 3 : cas nosocomiaux probables

Cas n°2 : cas nosocomial certain



Communication

- Comment communiquer dans cette situation
  - Qui, quand, où, comment, quoi ??
    - Communication interne
    - Communication externe

    - « Masse médias » !!!!!!

Nantes : trois cas de légionellose à l'hôpital

Les trois personnes touchées sont hors de danger, mais l'établissement nord reste mobilisé contre l'infection. Des mesures ont été prises. Efficaces, semble-t-il.

C'est un patient du service oncologie qui a été touché le premier, le 30 novembre. « **Un premier cas, isolé**, explique le docteur Didier Lepelletier, qui dirige l'équipe opérationnelle d'hygiène au CHU Nord-Laënnec. **Comme il n'avait pas pris de douche ici, on a pensé que ça venait de chez lui.** » Dans ce type de collectivité, la contamination se [illegible]quement par le

dès les premiers symptômes. Ils ont guéri très rapidement. »

Deux cas, c'est trop. Et assez pour penser que la cause de la contamination est à rechercher sur place. Les autorités sanitaires et de tutelle sont alertées. Des vérifications commencent. Seules les douches collectives du service, sécurisées, sont autorisées.

Las ! La situation s'aggrave le 20 décembre, lorsque l'infection gagne le troisième étage, en cardiologie. La légionellose touche un homme de 81 ans, qui était toujours sous surveillance, mercredi. Même si son état n'inspire plus d'inquiétude.

« **À ce stade,** précise Philippe Lepelletier, l'ensemble du CHU a été équipé de filtres anti-légionelles

Grâce à ces pommeaux spéciaux, le risque est complètement maîtrisé. » Les analyses révèlent la présence de légionelles à des niveaux excédant les seuils recommandés. L'eau chaude subit une chloration renforcée et la température du réseau est augmentée.

Restait à retrouver les 169 patients potentiellement contaminés, puisque la période d'incubation de la maladie est de deux à dix jours. Mercredi, les nouvelles étaient rassurantes. Presque tout le monde a pu être contacté, personne ne présentant les symptômes grippaux inquiétants.

Rappelons que la légionellose est une infection pulmonaire qui touche plus facilement les [illegible] personnes fragiles. Qu'elle se transmet par voie respiratoire, par inhalation d'eau contaminée diffusée en aérosol, surtout dans les douches. Dans certains cas, elle a été mortelle. Mais elle ne s'attrape jamais d'humain à humain.

Même si le CHU Nord a déjà eu à traiter des cas « **sporadiques** », une fois tous les deux ou trois ans, c'est la première fois que l'établissement se retrouve confronté à des cas groupés.

La direction départementale des affaires sanitaires et sociales est à « **un niveau d'attention renforcée** ». Des mesures sont effectuées régulièrement. Elles vont continuer dans les jours à venir.

Presse Océan

Trois cas de légionellose au CHU Nord : le soulagement après des jours d'inquiétude

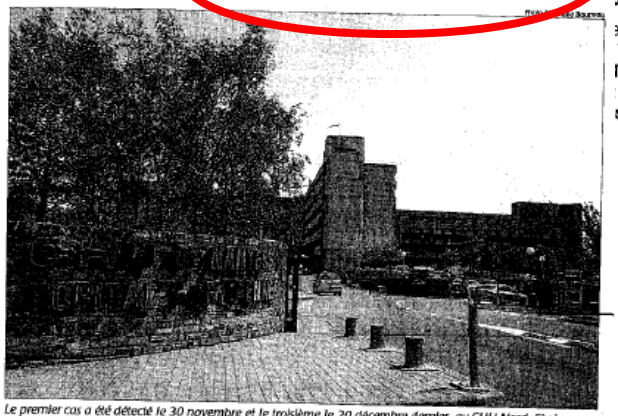
On souffrait mercredi au CHU Nord Laënnec, à Nantes.
Après la détection de trois cas de légionellose chez des patients, par définition vulnérables, des batteries de tests, et des jours d'inquiétude, les nouvelles étaient « *rassurantes* ».
« *Nous restons attentifs, mais les nouvelles sont bonnes* », indiquait Thierry Foueré, médecin à la Ddass. Les trois patients, qui avaient, semble-t-il, contracté cette infection respiratoire pendant leurs séjours dans les services oncologie et cardio des 2e et 3e étages de l'aile Nord, se portaient mieux. Ils étaient néanmoins toujours sous traitement antibiotique.

Une infection aux allures de grippe

Le premier avait été pris de fièvre et de toux le 30 novembre dernier. Les 5 et 20 décembre, deux autres malades présentaient à leur tour les mêmes symptômes. « *Ce qui rend cette maladie difficile à diagnostiquer, c'est qu'au premier abord, elle a tout l'allure d'une grippe* », glisse le médecin.

Parmi eux, un cardiaque de 81 ans

Parmi les « infectés », le cas d'un homme, âgé de 81 ans et souffrant déjà de problèmes cardiaques, a suscité une grosse inquiétude… Après analyses, les soupçons ont été confirmés.
Le taux de légionelle, une bactérie, qui se développe dans l'eau chaude, était anormalement élevé. Illico, l'hôpital a alerté la Ddass, qui a déclenché le protocole habituel. Le 26, des filtres ont été posés dans les douches et l'eau a été chlorée. « *Mais aucun transfert n'a été nécessaire* », précise le docteur Lepelletier, responsable de l'unité de gestion des risques infectieux à Laënnec.



Le premier cas a été détecté le 30 novembre et le troisième le 20 décembre dernier, au CHU Nord. Six jours plus tard, un protocole a été mis en place par la Ddass.

169 autres patients rappelés

Dans le même temps, une liste de tous les patients qui étaient passés par les deux services infectés a été dressée. La période d'incubation variant de 2 à 10 jours, 169 d'entre eux ont été rappelés « *Mais aucun ne semble infecté* », rassurait mercredi le Dr Lepelletier. D'autres mesures menées

ontaminés

patient est at- Toujours dans ous deux ont antibiotique, st administré

Trois cas de légionellose dans un hôpital nantais

Le premier cas de légionellose a été détecté, le 30 novembre, à l'hôpital Nord-Laënnec, à Saint-Herblain, près de Nantes. Deux autres personnes ont été atteintes, ensuite, en décembre. L'établissement hospitalier, qui n'avait jamais été confronté à de pareils cas groupés de légionellose, a dû prendre des mesures draconiennes. Toutes les douches ont été équipées de filtres anti-légionelles, la chloration de l'eau a été renforcée, la température augmentée. Le délai d'incubation de cette infection, qui se transmet par voie respiratoire, étant de deux à dix jours, les 169 patients potentiellement exposés ont été contactés. Mercredi, les nouvelles étaient rassurantes : aucun d'eux ne présentait les symptômes grippaux alarmants. Quant aux trois hommes contaminés, ils sont actuellement hors de danger.

SFHH société française d'hygiène hospitalière

Inter-action avec la salle

Comment assurer la
communication de cette crise ?

Plan de communication

- Définition d'une situation de crise
- Caractéristiques d'une situation de crise
- Méthodologie de la gestion de crise
- Objectifs de la communication
- Organisation de la communication
  - Avant
  - Pendant
  - Après la crise

Destinataire de l'information	**ADMINISTRATION DE L'ETABLISSEMENT**
Attentes/cible de l'administration	
Forme et support	
Contenu et objectifs	
Précautions dans la stratégie de communication	

Destinataire de l'information	**LES MEDIAS**
Attentes/cible des médias	
Forme et support	
Contenu et objectifs	
Précautions dans la stratégie de communication	